

eCH-0123 – Architektur E-Government Schweiz: fachlicher Prozess

Name	Architektur E-Government Schweiz: fachlicher Prozess
eCH-Nummer	eCH-0123
Kategorie	Standard
Reifegrad	Implementiert
Version	2.0.0
Status	Genehmigt
Beschluss am	2023-11-13
Ausgabedatum	2023-03-01
Ersetzt Version	1.0.0 – Major Change Ersetzt zusätzlich eCH-0124 Version 1.0 und eCH-125 Version 1.0
Voraussetzungen	keine
Beilagen	keine
Sprachen	Deutsch (Original), Französisch (Übersetzung)
Autoren	Mitglieder der Fachgruppe SEAC
Herausgeber / Vertrieb	Verein eCH, Räfelstrasse 20, 8045 Zürich T 044 388 74 64, F 044 388 71 80 www.ech.ch / info@ech.ch

Zusammenfassung

Dieses Dokument gibt eine Handreichung dazu, ob ein Geschäftsprozess bzw. Geschäftsfall E-Government-Relevanz hat und der vorliegende Standard anwendbar ist. Weiter beschreibt er die fachlichen Funktionen und deren Prozessschritte in einem generischen Modell, die in der digitalen Interaktion zwischen Leistungsbezüger (Bevölkerung und Unternehmen) und Leistungserbringer (Verwaltung) relevant sind.

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	3
1.1	Status.....	3
1.2	Anwendungsgebiet.....	3
1.3	Positionierung innerhalb der eCH-Familie	3
1.4	Verwendung in Digitalisierungsvorhaben nach HERMES	5
2	E-Government-Prinzipien und -Relevanz	6
2.1	E-Government-Prinzipien	6
2.2	Relevanz der E-Government-Prinzipien	7
2.2.1	Grundsätzliche E-Government-Relevanz	7
2.2.2	Detaillierte E-Government-Relevanz abklären.....	7
3	Geschäftsabwicklung E-Government (Value Chain) und deren Fachliche Funktionen	12
3.1	Fachliche Funktionen und Prozessschritte	12
4	Beispiel	27
5	Sicherheitsüberlegungen	27
6	Haftungsausschluss/Hinweise auf Rechte Dritter	28
7	Urheberrechte	28
	Anhang A – Referenzen & Bibliographie	29
	Anhang B – Mitarbeit & Überprüfung	29
	Anhang C – Abkürzungen und Glossar	29
	Anhang D – Änderungen gegenüber Vorversion	29
	Anhang E – Abbildungsverzeichnis	30
	Anhang F – Tabellenverzeichnis	30

1 Einleitung

1.1 Status

Genehmigt: Das Dokument wurde vom Expertenausschuss genehmigt. Es hat für das definierte Einsatzgebiet im festgelegten Gültigkeitsbereich normative Kraft.

1.2 Anwendungsgebiet

In diesem Dokument wird die elektronische Geschäftsabwicklung sowohl aus der Sicht der Leistungsbezüger als auch der Verwaltungseinheiten eingenommen. Die Interaktionen zwischen Leistungsbezüger und Verwaltungseinheiten sowie zwischen Verwaltungsmitarbeitenden und Leistungsbezüger werden entlang der gesamten Geschäftsabwicklung beschrieben.

Der dargestellte Geschäftsabwicklungsprozess dient als Blaupause und Planungshilfe für Digitalisierungsvorhaben.

Ein Fragebogen basierend auf E-Government-Prinzipien gibt Unterstützung zur Beurteilung, ob der vorliegende Standard anwendbar ist.

1.3 Positionierung innerhalb der eCH-Familie

Die folgende Abbildung zeigt die Positionierung des Standards zum fachlichen Prozess (Geschäftsabwicklungsprozess) von E-Government Schweiz im Kontext von anderen relevanten eCH-Standards und -Hilfsmitteln:

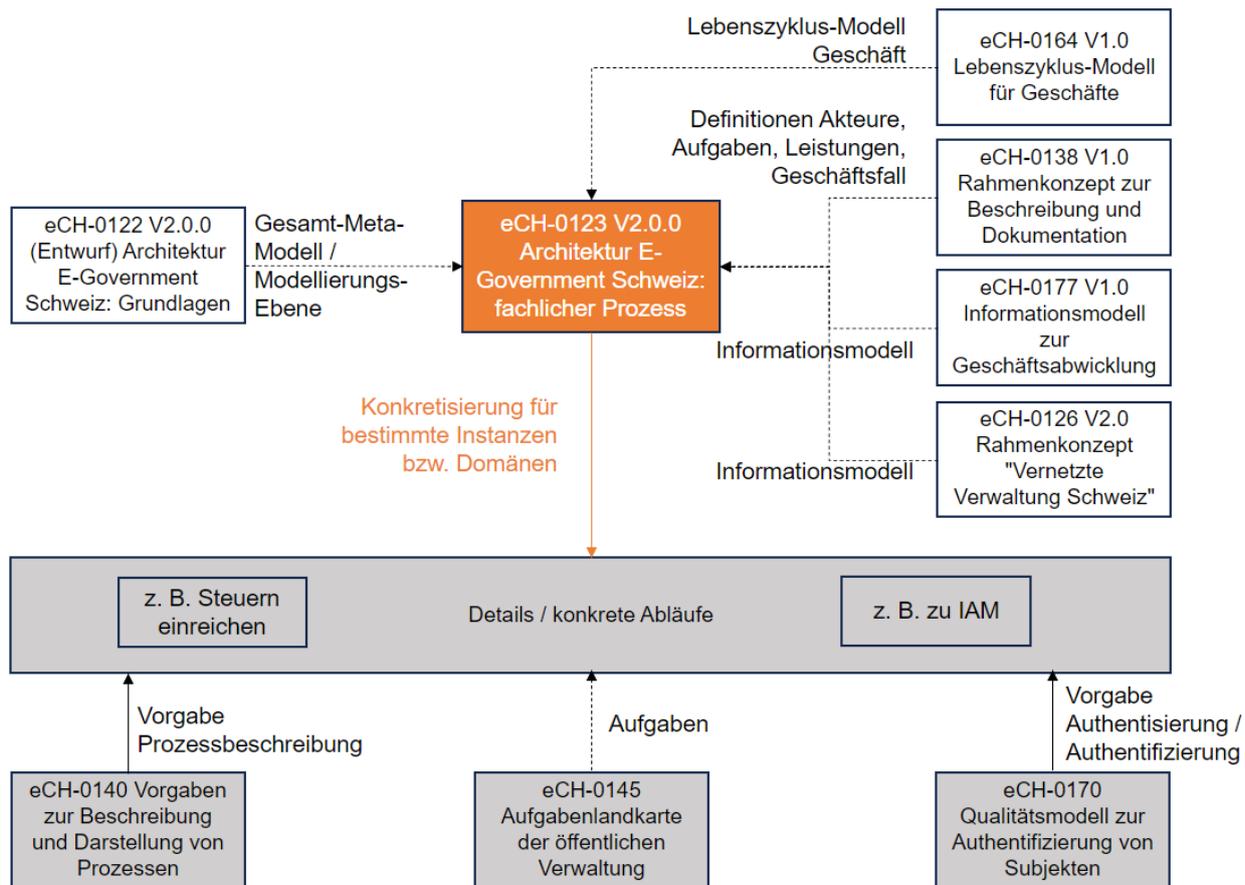


Abbildung 1: Kontext eCH-Standards und –Hilfsmittel

Ausgehend vom vorliegenden Standard eCH-0123 (in der Grafik orange eingefärbt) werden folgende Abhängigkeiten beleuchtet:

- Standard eCH-0122 Architektur E-Government Schweiz: Grundlagen – Die dort gemachten Definitionen und Festlegungen wurden für eCH-0123 angewandt.
- Hilfsmittel eCH-0164 Lebenszyklusmodell für Geschäfte (Prozesse, Dossiers und Dokumente) – Bei der Anwendung von eCH-0123 kann es hilfreich sein, das Lebenszyklusmodell zu berücksichtigen.
- Hilfsmittel eCH-0138 Rahmenkonzept zur Beschreibung und Dokumentation von Aufgaben, Leistungen, Prozessen und Zugangsstrukturen der öffentlichen Verwaltung der Schweiz ("eCH-Rahmenkonzept Dokumentation") – Bei der Anwendung von eCH-0123 kann es hilfreich sein, die Definitionen der Akteure, die Aufgaben, Leistungen und Geschäftsfälle in diesem Sinne zu verstehen und allenfalls zu dokumentieren.
- Standard eCH-0177 Informationsmodell zur Geschäftsabwicklung in einer Vernetzten Verwaltung Schweiz – Bei der Anwendung von eCH-0123 kann es hilfreich sein, das Informationsmodell anzuwenden.
- Hilfsmittel eCH-0126 Rahmenkonzept "Vernetzte Verwaltung Schweiz" – Bei der Anwendung von eCH-0123 kann es hilfreich sein, das Informationsmodell in seinem Gesamtkontext zu verstehen.

2 E-Government-Prinzipien und -Relevanz

2.1 E-Government-Prinzipien

Die "E-Government-Prinzipien" sind Leitlinien, welche die Digitalisierung und Digitale Transformation der Erbringung von Leistungen zur Erreichung der Verwaltungsziele fördert.

Nr.	Prinzip	Erläuterung
1	Bedürfnisorientiertheit	<p>Die Bedürfnisse der Leistungsbezüger (Bevölkerung und Unternehmen) stehen im Zentrum der Leistungserbringung.</p> <p>Leistungen werden so gestaltet, dass sie</p> <ul style="list-style-type: none"> • einfach verständlich, barrierefrei und sinnhaft sind; • sich einfach in die Prozesse der Leistungsbezüger integrieren lassen; • ihre angestrebte Wirkung optimal entfalten.
2	Durchgängigkeit	<p>Die Leistungserbringung wird durchgängig, d.h. über alle Verwaltungseinheiten, föderalen Stufen, externen Partnern und Leistungsbezügern hinweg, umgesetzt. Leistungen, die aus Sicht der Leistungsbezüger zusammengehören, werden als integrierte Verbundleistung angeboten.</p>
3	Leistungsfähigkeit	<p>Der gesamte Prozess und die Leistungserbringung sind auf eine effiziente, automatisierte Verarbeitung ausgerichtet. Mass für die Kosteneffizienz sind die volkswirtschaftlichen Gesamtkosten.</p>
4	Digital first	<p>Die Prozesse sind primär und von Grund auf digital gestaltet. Aufbau und Optimierung des digitalen Kanals für die Leistungserbringung haben Priorität.</p>
5	Once only	<p>Daten und Informationen zu Verwaltungsgeschäften werden so strukturiert und gespeichert, dass</p> <ul style="list-style-type: none"> • Leistungsbezüger jede Information möglichst nur einmal erfassen müssen; • die Prozessbeteiligten nur die für ihre jeweilige Aufgabe notwendigen Daten/Informationen zur Kenntnis erhalten (Datenschutz).

Nr.	Prinzip	Erläuterung
6	Förderung Kooperation und Partnerschaften / Wissens- und Erfahrungsaustausch	Standards und gemeinsame Lösungen sind gefördert. Lösungen sind geteilt. Der Austausch zwischen allen beteiligten Stakeholdern ist selbstverständlich.

Tabelle 1: E-Government-Prinzipien

2.2 Relevanz der E-Government-Prinzipien

Wie relevant die E-Government-Prinzipien – und damit der Standard eCH-0123 als Ganzes – für einen bestimmten Geschäftsprozess bzw. Geschäftsfall sind, lässt sich anhand der Fragen dieses Kapitels bestimmen:

1. Einstiegsfrage: Grundsätzliche E-Government-Relevanz
2. Detailfragen der E-Government-Prinzipien

2.2.1 Grundsätzliche E-Government-Relevanz

Handelt es sich bei Ihrem Geschäftsprozess bzw. Geschäftsfall um einen E-Government-Geschäftsfall?

Nutzen Sie für Ihren Geschäftsfall für den Kontakt mit der Bevölkerung oder der Wirtschaft digitale Kanäle? Oder wollen Sie einen digitalen Kanal etablieren? Geht es um die digitale Erbringung von Dienstleistungen an externe Leistungsbezüger (Bevölkerung und Wirtschaft)?

Beispiele: elektronische Formulare für Bestellungen, Gesuche, Bewilligungen, Datenangaben, Deklarationen, etc.

- Antwort: grundsätzliches JA oder NEIN

2.2.2 Detaillierte E-Government-Relevanz abklären

Wird die grundsätzliche E-Government-Relevanz mit Ja beantwortet, lässt sich basierend auf den E-Government-Prinzipien ein Wert ("Score") berechnen, der quantifiziert, wie relevant der vorliegende Standard für einen bestimmten Geschäftsprozess bzw. Geschäftsfall oder ein geplantes Vorhaben ist.

Dieser Score wird auf Basis der folgenden Fragen berechnet. Jeder Frage ist einem obigen E-Government-Prinzip zugeordnet.

Nr. (E-Government-Prinzip, Teilfrage)	Frage	Ja (1 Punkt) oder Nein (0 Punkte)
1.a	<p>Haben die Personen oder Unternehmen, für die Sie eine Leistung erbringen, weitere Kontakte oder Geschäftsfälle mit anderen Verwaltungsstellen?</p> <p><i>Beispiel: Arztpraxen haben Berührungspunkte mit verschiedenen Verwaltungsstellen: "Gesundheit" für berufsbezogene Bewilligungen, "Bau" für Baubewilligungen, "Volkswirtschaft" für Arbeitsbewilligungen (nicht zeitgleich, nicht parallel-laufend).</i></p>	
1.b	<p>Enthält Ihr Geschäftsfall einzelne Prozessschritte, von denen Bevölkerung und Unternehmen erwarten, dass sie digital angeboten werden, weil sie dies von anderen Situationen und anderen Leistungsanbietern bereits kennen?</p> <p><i>Beispiele: Termine können über eine Online-Applikation vereinbart werden, Formulare stehen als eFormulare zur Verfügung.</i></p>	
1.c	<p>Ist die Interaktion zwischen Ihnen und den Leistungsbezüger vielfältig und mehrstufig?</p> <p><i>Beispiel: Ablauf mit mehrmaligem Hin und Her.</i></p>	
1.d	<p>Dauert die Abwicklung Ihres Geschäftsfalls typischerweise so lange, dass Leistungsbezüger ein Statusupdate wünschen und erwarten?</p> <p><i>Beispiel: Länger als drei Arbeitstage.</i></p>	
2.a	<p>Findet in Ihrem Geschäftsfall Austausch mit anderen Verwaltungseinheiten oder Staatsebenen statt?</p> <p><i>Beispiel: Eine Abfrage bei einem kantonalen Einwohnerregister, ob eine Person im Kanton wohnt, eine Interaktion mit dem Staatssekretariat für Migration (SEM) oder eine Interaktion zwischen Migrationsamt und Amt für Wirtschaft und Arbeit (Grenzgänger → Arbeitsbewilligung).</i></p>	
2.b	<p>Findet in Ihrem Geschäftsfall ein vielfältiger und mehrstufiger Austausch mit anderen Verwaltungseinheiten aller föderalen Ebenen statt?</p> <p><i>Beispiel: Mehrfaches Hin und Her bezüglich Abgleich, Entscheide, etc.</i></p>	

Nr. (E-Government-Prinzip, Teilfrage)	Frage	Ja (1 Punkt) oder Nein (0 Punkte)
3.a	<p>Gibt es viele Geschäftsfälle pro Zeiteinheit im Vergleich zu anderen Geschäftsfällen in Ihrer Verwaltungseinheit?</p> <p><i>Beispiel: Der Geschäftsfall bindet eine relevante Anzahl Ressourcen und ist für die Verwaltungseinheit ein Massengeschäft.</i></p>	
3.b	<p>Wird ein zahlenmässig starkes Wachstum dieser Geschäftsfälle erwartet?</p> <p><i>Beispiel: +20% jedes Jahr oder extreme, zeitlich sehr beschränkte Spitzen wie bei Stipendien, Steuern oder Härtefallgesuche während der Corona-Pandemie (bedingt durch äussere Umstände).</i></p>	
3.c	<p>Gibt es Papieraustausch zwischen den Leistungsbezügern, die einen Geschäftsfall anstossen und/oder anderen intern/externen Stellen und ist der Prozessablauf heute dokumentorientiert?</p> <p><i>Beispiel: In Papierform, als Word oder PDF; die Kommunikation erfolgt ebenfalls dokumentorientiert (Briefpost, PDF).</i></p>	
3.d	<p>Umfasst der Prozessablauf viele einfache oder wiederkehrende Tätigkeiten?</p> <p><i>Beispiel: Die Eingabe von Daten, die bereits vorhanden sind (Abtippen von Formulardaten), einfache Berechnungen oder Sortierungen.</i></p>	
4.a	<p>Planen Sie, den Geschäftsprozess (end-to-end) grundlegend neu zu organisieren und durch neu verfügbare, digitale Mittel zu unterstützen?</p> <p><i>Beispiel: Maschinenlesbare, strukturierte Datenerfassung; Plausibilisierung bei der Dateneingabe; Arbeitsschritte werden getauscht oder vereinfacht; physische Kontakte werden reduziert.</i></p>	
4.b	<p>Empfinden die Verwaltungsmitarbeitenden ihre Arbeitsweise als veraltet, historisch gewachsen und unnötig kompliziert?</p> <p><i>Beispiel: Abtippen von Daten, kopieren der Daten in verschiedene Systeme, Papierdossier-Ablagen führen.</i></p>	

Nr. (E-Government-Prinzip, Teilfrage)	Frage	Ja (1 Punkt) oder Nein (0 Punkte)
5.a	<p>Sind für die zukünftige Abwicklung des Geschäftsfalls Daten nötig, die ausserhalb der eigenen Organisation bereits digital strukturiert vorhanden sind?</p> <p><i>Beispiel: Daten aus einem kantonalen Personenregister oder aus einem vorgelagerten Geschäftsfall.</i></p>	
5.b	<p>Werden die Daten zu Ihren Geschäftsfällen auch ausserhalb Ihrer Verwaltungseinheit unter Einhaltung der Zweckgebundenheit genutzt oder bearbeitet?</p> <p><i>Beispiel: Daten von Grenzgängerbewilligungen aus dem Migrationsamt werden an die Gesundheitsdirektion übermittelt zur Befreiung dieser Person vom KVG-Obligatorium.</i></p>	
5.c	<p>Fallen in Ihrem Geschäftsfall neu Daten digital und in maschinenlesbarer Form an, die von anderen Stellen in der Verwaltung genutzt werden könnten (unabhängig der rechtlichen Vorgaben)?</p> <p><i>Beispiel: Datennutzung für statistische Zwecke, Publikationen von Bauvorhaben oder Strassensperrungen im Amtsblatt.</i></p>	
6.a	<p>Gibt es bekannte vorhandene Standards oder Systemlösungen im Bereich E-Government, mit denen Ihre Bedürfnisse und Anforderungen (oder Teile davon) an den neuen Geschäftsfall gedeckt werden könnten?</p> <p><i>Beispiele: Einzelne fachliche Funktionen wie Login, Benutzerbenachrichtigung, Dokumentenupload.</i></p>	
6.b	<p>Könnten sich aus Ihrem Vorhaben neue oder verbesserte Standards oder Systemlösungen im Bereich E-Government ergeben, die für andere Verwaltungseinheiten von Interesse sein könnten?</p> <p><i>Beispiel: Die Entwicklung einer neuen Funktion in einem eService, die von anderen Einheiten nachgenutzt werden kann.</i></p>	
	Summe	

Tabelle 2: Fragen zur Abklärung der E-Government-Relevanz

Interpretation des Scores:

0 bis 3 Punkte:

- Der künftige Geschäftsprozess hat wenig Berührungspunkte mit E-Government.
- Der Standard kommt eher nicht zur Anwendung.

4 bis 9 Punkte:

- Der künftige Geschäftsprozess hat einen Bezug zu E-Government.
- Der Standard SOLLTE – mindestens teilweise – für den künftigen Geschäftsprozess zur Anwendung kommen.

10 Punkte oder mehr:

- Der künftige Geschäftsprozess ist E-Government-relevant.
- Der künftige Geschäftsprozess MUSS konsequent auf den Standard ausgerichtet werden, um Vergleichbarkeit und Interoperabilität im Rahmen von E-Government Schweiz sicherzustellen.

3 Geschäftsabwicklung E-Government (Value Chain) und deren Fachliche Funktionen

Das Verwaltungsverfahren wird als generischer Prozess resp. als generische Wertschöpfungskette abgebildet. Die Prozessschritte – jeweils aus Sicht der Leistungserbringer (Verwaltung bzw. Verwaltungseinheit) und Leistungsbezüger (Bevölkerung und Unternehmen) – sind bei der Wertschöpfung in fachliche Funktionen gegliedert. Der vorliegende Standard betrachtet die gesamte Wertschöpfungskette. Dies stellt sich wie folgt dar:

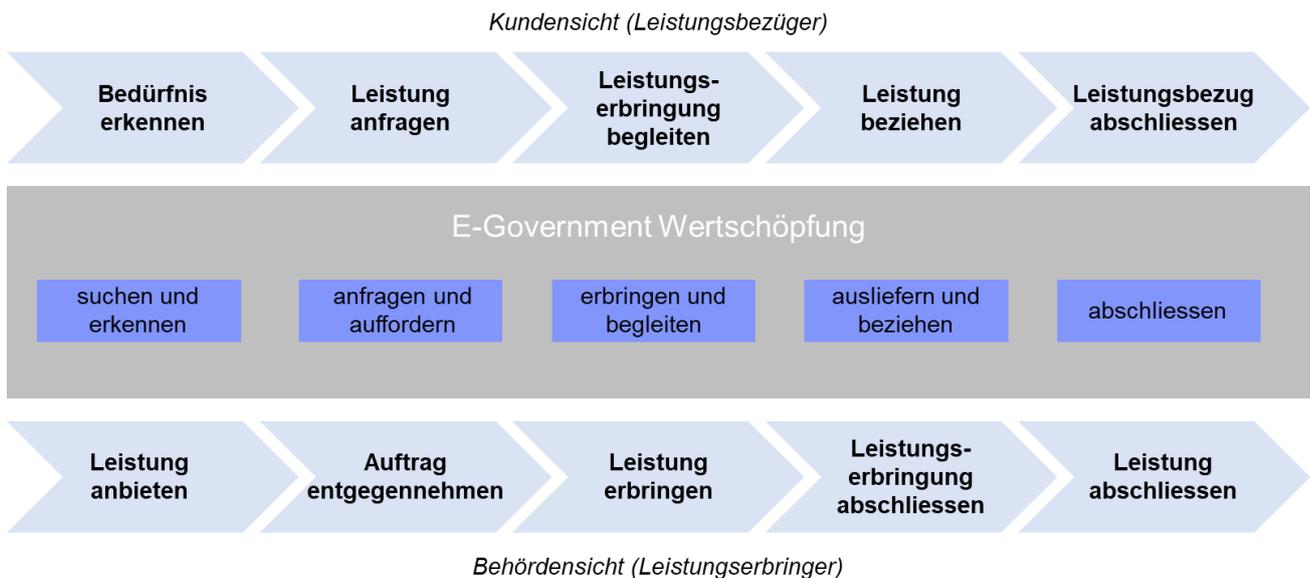


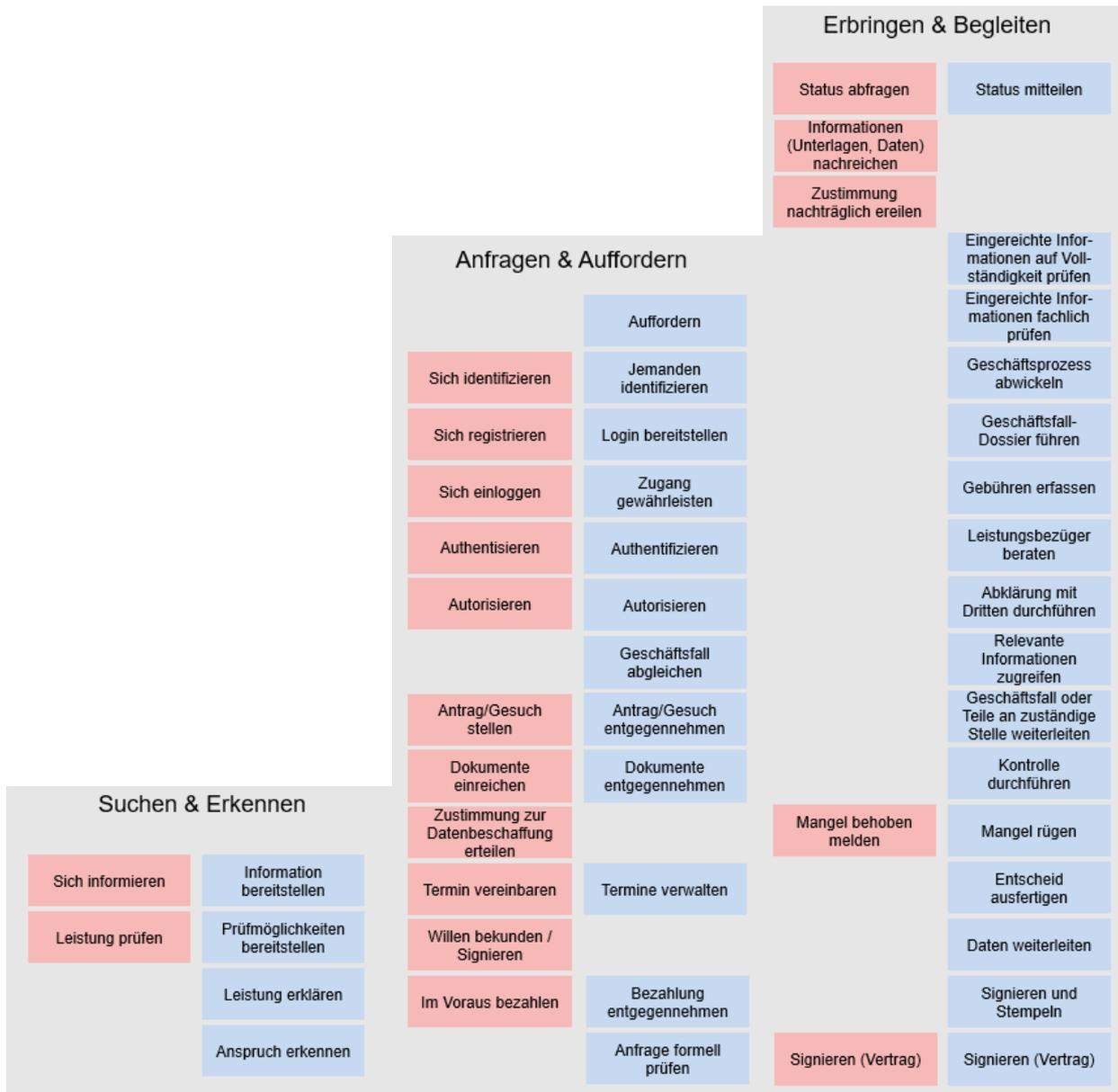
Abbildung 3: Phasen des Verwaltungsverfahrens

3.1 Fachliche Funktionen und Prozessschritte

Die fachlichen Funktionen sind einzelne, sich logisch folgende Arbeitsschritte einer generalisierten Geschäftsabwicklung. Da sie immer wieder in gleichen oder sehr ähnlichen Ausprägungen in den verschiedensten Geschäftsfällen zum Einsatz kommen, haben sie das Potenzial zur konzeptionellen oder applikatorischen Wiederverwendung. Sie ermöglichen also, die konzeptionelle Arbeit in Projekten zu reduzieren, da auf standardisierte Muster zurückgegriffen werden kann, im besten Fall eignen sie sich gar zur Realisierung von Software-Komponenten, die mehrfach verwendet werden können.

Entlang der fachlichen Funktionen entstehen die folgenden Prozessschritte, je unterteilt nach Leistungsbezüger und Leistungserbringer. Die Abfolge der fachlichen Funktionen können je nach Geschäftsfall und Organisation des Leistungserbringers variieren. Nicht alle Geschäftsfälle benötigen alle Fachlichen Funktionen.

Anhand der nachfolgenden Tabellen können jene Fachliche Funktionen identifiziert werden, die für einen spezifischen Geschäftsfall relevant sind. Damit können sie anschliessend fachlich wie technisch orchestriert und realisiert werden. Bitte beachten, dass die Sequenzen der Tabelleneinträge nicht zwingend chronologisch sind und auch nicht einen orchestrierten Geschäftsprozess darstellen.



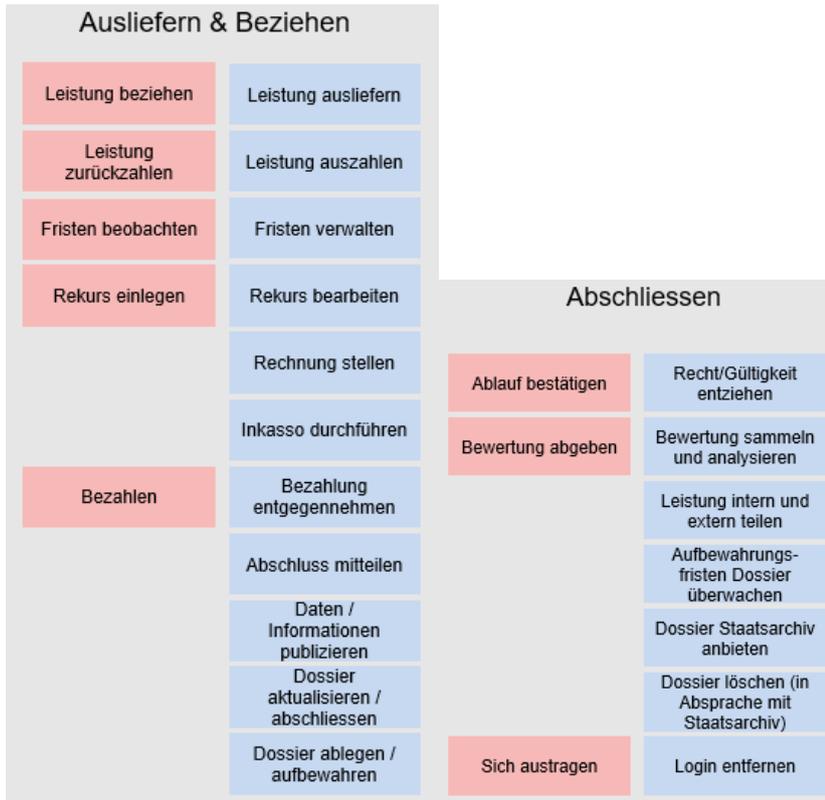


Abbildung 4: Übersicht fachliche Funktionen und ihre Prozessschritte (rosa Leistungsbezügler, blau Leistungserbringer)

Suchen & Erkennen

Anwendungsfall: Leistungsbezügler suchen nach einem bestimmten Service, bspw. über den Webauftritt einer Verwaltungseinheit. Für gewisse Geschäftsfälle erkennt die Behörde, wenn Leistungsbezügler Anspruch auf eine Leistung haben (bspw. Verbilligung der Krankenkassenprämie).

Voraussetzung: Um Informationen finden zu können, müssen sie durch die zuständigen Verwaltungseinheiten auf der Webseite auffindbar auch verständlich formuliert und präsentiert sein.

Sicht Leistungsbezügler		Sicht Leistungserbringer	
Name	Erläuterung	Name	Erläuterung
Sich informieren	Bevölkerung und Wirtschaft informieren sich (Beispiele: übers Internet, über Presse, Ratgeber, ch.ch , Fachleute), wie man eine bestimmte Pflicht erfüllen oder einen Geschäftsfall (Beispiele: Antrag, Bewilligung, Deklaration) anstossen kann.	Information bereitstellen	Die Verwaltung stellt Informationen bereit, wie sie in bestimmten Situationen unterstützt (Beispiele: Website, Broschüren). Sie beschreibt Rechte und Pflichten transparent und bietet Auskunftsmöglichkeiten zu allen Themen des staatlichen Handelns.

Sicht Leistungsbezüger		Sicht Leistungserbringer	
Name	Erläuterung	Name	Erläuterung
Leistung prüfen	Leistung auf ihre Relevanz prüfen: Ist es die Leistung, die ich tatsächlich brauche? Muss ich einer Pflicht nachkommen? / ein Gesuch stellen? / eine Meldung einreichen? etc. Wie kann ich die Leistung beziehen? / meine Pflicht erfüllen (Beispiele: Schalter, Online)? Welche Unterlagen benötige ich dazu?	Prüfmöglichkeiten bereitstellen	Die Verwaltung stellt Information bereit, anhand deren die Leistung auf ihre Relevanz für die jeweilige Person / den Anwendungsfall geprüft werden kann (Beispiele: Fristen, gesetzliche Grundlagen, benötigte Unterlagen). Dies mit der Absicht, dass wer keine Pflicht oder kein Anrecht hat, den Prozess idealerweise nicht startet. Anwendungsbeispiele: Wie erfüllt jemand die Voraussetzung, um Stipendien beantragen zu können. In welchem Fall wird ein internationaler Führerausweis benötigt.
		Leistung erklären	Zusätzlich zu (statischer) Information erklärt die Verwaltung bestimmte Leistungen bei Bedarf.
		Anspruch erkennen	Eine Änderung in der Lebenssituation kann einen Anspruch auf eine Leistung auslösen (Beispiel: Geburt löst Anspruch auf Kindergeld aus), bzw. eine Pflicht erfordern (Beispiel: unterjährige Steuererklärung bei Todesfall). Der Trigger zur aktiven Information der Leistungsbezüger kommt aus der Fachapplikation.

Tabelle 3: Fachliche Funktionen- – Suchen & Erkennen

Anfragen & Auffordern

Anwendungsfall: Leistungsbezüger fragen nach einem bestimmten Service und geben dazu Daten und Unterlagen bekannt an dessen Ende der Verwaltungsprozess gestartet wird.

Sicht Leistungsbezüger		Sicht Leistungserbringer	
Name	Erläuterung	Name	Erläuterung
		Auffordern	Der Geschäftsfall entsteht bei der Verwaltungseinheit. Diese fordert Bevölkerung oder Unternehmen auf, eine Aktion (im Sinne von "Pflichten erfüllen") zu tätigen. In der Regel besteht diese im Liefern von Dokumenten oder Informationen (Beispiel: Aufforderung zum Ausfüllen der Steuererklärung).
Sich identifizieren	Je nach für den Geschäftsfall verlangten Stärke der Identifikation bzw. der Vertrauensstufe (vgl. eCH-0170) muss sich der Leistungsbezüger identifizieren.	Jemanden identifizieren	Die Verwaltungseinheit identifiziert einen Leistungsbezüger (natürliche Person oder ein Unternehmen mit seinen Berechtigten). Dies kann auch nach dem "Sich einloggen" geschehen.
Sich registrieren	Der Leistungsbezüger (natürliche Person oder ein Unternehmen) und die dazu berechtigten User registrieren sich für die Abwicklung einer Leistung. .	Login bereitstellen	Im Idealfall wird ein persistentes Login bspw. für ein Konto bereitgestellt.
Sich einloggen	Der Leistungsbezüger logged sich mit den von der Registrierung erhaltenen Zugangsdaten ein.	Zugang gewährleisten	Schnittstelle zur Authentifizierung des Leistungsbezügers, basierend auf den Identifikationsmerkmalen. Die fachliche Funktion "Login" besteht aus "Authentisieren" und "Authentifizieren".

Sicht Leistungsbezüger		Sicht Leistungserbringer	
Name	Erläuterung	Name	Erläuterung
Authentisieren	Die Authentisierung stellt den Nachweis einer Person dar, dass sie tatsächlich diejenige Person ist, die sie vorgibt zu sein. Eine Person legt also Nachweise vor, die ihre Identität bestätigen sollen. Je nach Geschäftsfall sind unterschiedliche Authentisierungstiefen notwendig (siehe dazu eCH-0170 Qualitätsmodell zur Authentifizierung von Subjekten)	Authentifizieren	Die Authentifizierung stellt eine Prüfung der behaupteten Authentisierung dar. Sie erfolgt zeitlich nach der Authentisierung. Das Authentifizieren ist eher systembezogen, während eine Person auch physisch (an einem Schalter) identifiziert werden kann.
Autorisieren	Der Leistungsbezüger autorisiert weitere Geschäftsbeteiligte & Vertreter auf das Geschäft und entzieht diese bei Bedarf wieder (Beispiele: Treuhänder auf den Steuerfall, Rechtsanwalt auf den Beschwerdefall).	Autorisieren	Die Autorisierung übernimmt die eigentliche Zuteilung der Zugriffsberechtigungen des Users. Hierfür sind im System für jede Identität Informationen oder Regeln für die gewünschten Zugriffsberechtigungen hinterlegt. Nach der Autorisierung kann der User bestimmte Leistungen oder Services nutzen respektive gewisse Aktivitäten innerhalb eines Geschäftsfalls vornehmen. Idealerweise passiert dieser Schritt in einem Kundenkonto.
		Geschäftsfall abgleichen	Die Verwaltungseinheit muss prüfen, ob eine Person, die einen Geschäftsfall anstösst, bereits einen identischen Geschäftsfall eröffnet hat. Dazu ist eine spezifische Validierung je Anwendung notwendig.
Antrag/Gesuch stellen	Der Leistungsbezüger füllt ein Formular aus und reicht dadurch einen Antrag/Gesuch bei einer Verwaltungseinheit ein. Damit wird der Verwaltungsprozess/Geschäftsfall gestartet. Dies umfasst auch Antrag/Gesuch von berechtigten Dritten (bspw. mit Vollmacht) (.	Antrag/Gesuch entgegennehmen	Die Verwaltungseinheit nimmt den Antrag des Leistungsbezügers entgegen. Sie kann auch Anträge von Dritten nach Prüfung der entsprechenden Berechtigung entgegennehmen (Beispiele: Vertreter, bevollmächtigte Person, Notar).

Sicht Leistungsbezüger		Sicht Leistungserbringer	
Name	Erläuterung	Name	Erläuterung
Dokumente einreichen	Der Leistungsbezüger reicht erstmalig die Daten und Dokumente zu einem Geschäftsfall im vorgegebenen Format digital ein, welche der Verwaltungseinheit anschliessend zur Verfügung stehen.	Dokumente entgegennehmen	Daten und Dokumente zum Geschäftsfall entgegennehmen.
Zustimmung zur Datenbeschaffung erteilen	<p>Personen, die einen Antrag/ein Gesuch stellen, können die Verwaltungseinheit für eine Datenbeschaffung bei verwaltungsinternen Stellen oder externen Dritten bevollmächtigen. Dies können bspw. die folgenden Zustimmungen umfassen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Einwilligung, dass die gemachten Angaben weitergegeben werden dürfen • Einwilligung, dass bei weiteren Verwaltungsstellen Informationen eingeholt werden dürfen • Einwilligung, dass bei Dritten (Beispiele: Private, Ärzte, Versicherungen) Informationen eingeholt werden müssen <p>Die Zustimmung wird im Rahmen der Einreichung des Antrags erteilt.</p>		
Termin vereinbaren	Vereinbarung eines in der Regel physischen Termins zwischen Leistungsbezüger und Verwaltungseinheit. Wie der Termin zustande kommt, ist oft eng mit der Fachlichkeit gekoppelt.	Termine verwalten	Die mit dem Leistungsbezüger vereinbarten Termine werden auf Seite der Verwaltungseinheit verwaltet.

Sicht Leistungsbezüger		Sicht Leistungserbringer	
Name	Erläuterung	Name	Erläuterung
Willen bekunden / Signieren	<p>Ein Leistungsbezüger sendet einen Antrag/ein Gesuch an die entsprechende Verwaltungseinheit.</p> <p>Eine Signatur kann zu unterschiedlichen Zwecken erforderlich oder erwünscht sein:</p> <ul style="list-style-type: none"> • für Verfahrenszwecke / Rechtsgültigkeit (Beispiele: Fristwahrung, Einsprachen, Rekurse) • Identifizierung oder Schutz vor Fälschung und Verfälschung • Bestätigung, dass die gemachten Angaben korrekt sind (und verstanden wurden) 		
Im Voraus bezahlen	<p>Mit dem Stellen eines Antrages/eines Gesuchs können Gebühren verbunden sein. In diesem Fall werden diese vor dem Übermitteln der Daten an die Verwaltungseinheit elektronisch bezahlt. Erst nach dem Bezahlen kann der Antrag/das Gesuch eingereicht werden.</p>	Bezahlung entgegennehmen	Die Verwaltung nimmt die Bezahlung zum Geschäftsfall entgegen.
		Anfrage formell prüfen	Die Verwaltungseinheit führt eine formale Prüfung von eingegangenen Gesuchen und Anträgen durch.

Tabelle 4: Fachliche Funktionen- – Anfragen & Auffordern

Erbringen & Begleiten

Anwendungsfall: Der angefragte Service wird durch die zuständigen Verwaltungseinheiten erbracht.

Sicht Leistungsbezüger		Sicht Leistungserbringer	
Name	Erläuterung	Name	Erläuterung
Status abfragen	Der Leistungsbezüger möchte den aktuellen Status eines eingereichten Geschäftsfalls abfragen.	Status mitteilen	Der Status der Leistungserbringung soll aktiv mitgeteilt werden. Statusänderungen werden aktiv kommuniziert und schaffen damit Transparenz über das Verwaltungshandeln. Ebenfalls als Statusänderung soll die Weiterleitung an eine andere Verwaltungseinheit behandelt werden (Beispiel: zur Überprüfung oder zur Ausarbeitung eines Gesuchsbestandteils). Eine Statusmitteilung besteht aus "Signal" (Information, dass in einem sicheren Umfeld eine Mitteilung zur Verfügung steht) und "Notifikation" (die eigentliche Mitteilung in einem sicheren Umfeld).
Informationen (Unterlagen, Daten) nachreichen	Ein Antrag/ein Gesuch wird vervollständigt, da die zuständige Verwaltungseinheit weiterführende Angaben, wie Daten oder Dokumente, benötigt.		
Zustimmung nachträglich erteilen	Der Leistungsbezüger erteilt der Verwaltungseinheit nachträglich (nach dem Einreichen des Antrags/des Gesuchs) die Zustimmung, dass sie Daten in Drittsystemen zum Geschäftsfall beziehen darf.		
		Eingereichte Informationen auf Vollständigkeit prüfen	Wenn unvollständig, Funktion "Informationen nachreichen" ansprechen. Die Prüfung auf Vollständigkeit kann als Teil von "Antrag formell prüfen" betrachtet werden.

Sicht Leistungsbezüger		Sicht Leistungserbringer	
Name	Erläuterung	Name	Erläuterung
		Eingereichte Informationen fachlich prüfen	Fachliche Prüfung der eingereichten Informationen (Daten und Dokumente) für das Gesuch, den Antrag, die Deklaration etc.
		Geschäftsprozess abwickeln	Ablauf der fachlichen Tätigkeit. Je nach Fachlichkeit ist dieser sehr unterschiedlich. Hilfestellungen: Prozesse neu denken, durchgängig, Medienbrüche vermeiden, Analoges früh digitalisieren.
		Geschäftsfall-Dossier führen	Jeder Geschäftsfall besteht aus 1-n Dokumenten oder Datensätzen, die in einem Falldossier geführt werden.
		Gebühren erfassen	Eine im Geschäft involvierte Stelle erfasst eine Gebühr zum späteren Bezug (Beispiel: Zeitgleich mit dem Entscheid).
		Leistungsbezüger beraten	Leistungsbezüger fachlich beraten.
		Abklärung mit Dritten durchführen	Fachliche Abklärungen jeglicher Art durchführen. Dieser fachliche Schritt bedingt keine Interaktion mit dem Leistungsbezüger.
		Relevante Informationen zugreifen	Auf Daten und Dokumente, die ggf. auch in anderen Verwaltungseinheiten gespeichert sind, wird zugegriffen (Beispiel: Abfrage bei Kantonalen Einwohnerplattform).

Sicht Leistungsbezüger		Sicht Leistungserbringer	
Name	Erläuterung	Name	Erläuterung
		Geschäftsfall oder Teile an zuständige Stelle weiterleiten	Die zuständige Stelle kann auch in einer anderen Verwaltungseinheit sein. Der Prozessschritt umfasst auch das Zurückgeben an eine ursprünglich zuständige Stelle. Diese fachliche Funktion kann auch mehrmals angewendet werden.
		Kontrolle durchführen	Die Verwaltungseinheit führt eine Kontrolle durch (Beispiele: Schnurgerüstabnahme oder Bauabnahme beim Bauverfahren).
Mangel behoben melden	In der Folge behebt der Leistungsbezüger den gerügten Mangel und meldet dies als erledigt.	Mangel rügen	Die Verwaltungseinheit rügt Mängel aus einer durchgeführten Kontrolle.
		Entscheid ausfertigen	Entscheid (Beispiele: Verfügung, Bestätigung, Veranlagung, Bewilligung, Busse, Antwort) ausfertigen.
		Daten weiterleiten	Daten zu einem Geschäftsfall können an Drittsysteme weitergeleitet werden (Beispiel: Daten des Migrationsamts müssen an ZEMIS geliefert werden). Idealerweise erfolgt dies über eCH-Standards.
		Signieren und Stempeln	Inkl. spezielle Ausprägung der Beurkundung. Entscheide zu Geschäftsfällen – im positiven Fall eine Verfügung – wird signiert und/oder gestempelt. Das Signieren erfolgt nur verwaltungsseitig.

Sicht Leistungsbezüger		Sicht Leistungserbringer	
Name	Erläuterung	Name	Erläuterung
Signieren (Vertrag)	In gewissen Geschäftsfällen muss der Leistungsbezüger einen Vertrag zur Nutzung unterzeichnen, bevor die Leistung bezogen werden kann. Der Leistungsbezüger signiert diesen nach erfolgter Vertragserstellung.	Signieren (Vertrag)	In gewissen Geschäftsfällen muss die Verwaltung einen Vertrag gegenzeichnen, bevor die Leistung dem Leistungsbezüger übergeben werden kann. Die Verwaltung signiert diesen

Tabelle 5: Fachliche Funktionen- – Erbringen & Begleiten

Ausliefern & Beziehen

Anwendungsfall: Der Leistungsbezüger bezieht die abgeschlossene Leistung (Beispiele: erhält eine Bewilligung, eine Verfügung, eine Auszahlung).

Sicht Leistungsbezüger		Sicht Leistungserbringer	
Name	Erläuterung	Name	Erläuterung
Leistung beziehen	Leistungsbezüger beziehen eine Leistung der Verwaltung	Leistung ausliefern	Die Leistung (Beispiele: Bestätigung, Erlaubnis, Bewilligung) wird an die gesuchs- resp. antragstellende Person ausliefern. Beispiele für Formen der Auslieferung von Leistungen: Verfügung, Bestätigung, Prüfungsergebnis. Die Auslieferung kann je nach Erfordernis elektronisch oder in Papierform erfolgen.
Leistung zurückerhalten	Der Leistungsbezüger bezahlt bezogene, rückzahlbare Leistungen zurück (Beispiel: Kredit Strukturverbesserung in der Landwirtschaft).	Leistung auszahlen	Beinhaltet die Leistung einen finanziellen Beitrag (Beispiel: Stipendien), wird dieser auf angegebenes Konto des Leistungsbezügers überwiesen.
Fristen beobachten	Leistungsbezüger, die eine Leistung der Verwaltung beziehen, prüfen selbständig, wie lange die Gültigkeitsfrist dazu läuft (Beispiel: Gültigkeitsdauer einer Parkkarte).	Fristen verwalten	Die Verwaltung stellt nicht nur Leistungen (Beispiele: Verfügung, Bewilligung) aus, sondern verwaltet auch die Gültigkeitsfristen dieser Leistungen. Die Verwaltung informiert aktiv und rechtzeitig, wenn eine Gültigkeitsfrist abläuft.

Sicht Leistungsbezüger		Sicht Leistungserbringer	
Name	Erläuterung	Name	Erläuterung
Rekurs einlegen	Leistungsbezüger haben die Möglichkeit, Rekurs einzulegen zu einem Entscheid der Verwaltung.	Rekurs bearbeiten	Die Verwaltung bearbeitet einen Rekurs von Gesetzes wegen.
		Rechnung stellen	Falls Leistungen kostenpflichtig sind und nicht per Vorkasse bezahlt wurden, werden diese in Rechnung gestellt.
		Inkasso durchführen	Die Inkasso-Stelle nimmt Zahlungen entgegen und führt das Inkasso durch.
Bezahlen	Personen bezahlen die Leistung der Verwaltung.	Bezahlung entgegennehmen	
		Abschluss mitteilen	Die Verwaltung teilt aktiv den Abschluss eines Geschäftsfalls mit, falls der Geschäftsfall nicht mit dem Ausliefern der Leistung automatisch abgeschlossen ist.
		Daten / Informationen publizieren	Gemäss Vorgaben werden Daten im Publikationsorgan (Beispiel: Amtsblatt) veröffentlicht (Beispiele: Baugesuche, Strassensperrungen).
		Dossier aktualisieren / abschliessen	Die Verwaltung aktualisiert das Geschäftsfalldossier und schliesst dieses ab.
		Dossier ablegen / aufbewahren	Nach Abschluss des Geschäftsfalldossiers beginnt die Aufbewahrungsfrist zu laufen. Die Verwaltungseinheit legt dieses in die ruhende Ablage bis zum Ablauf der Aufbewahrungsfrist.

Tabelle 6: Fachliche Funktionen- – Ausliefern & Beziehen

Abschliessen

Anwendungsfall: Leistungsbezüger oder die Verwaltungseinheit schliessen den Service oder die Leistung ab und archivieren die dafür vorgesehenen Unterlagen.

Sicht Leistungsbezüger		Sicht Leistungserbringer	
Name	Erläuterung	Name	Erläuterung
Ablauf bestätigen	Läuft die Gültigkeit oder Nutzungsfrist einer Leistung nicht automatisch aus, muss der Leistungsbezüger den Abschluss aktiv bestätigen (Beispiel: Löschung der Daten mit Nutzungserlaubnis für ein Jahr bestätigen).	Recht/Gültigkeit entziehen	Läuft die Gültigkeit oder Nutzungsfrist einer Leistung aus, entzieht die Verwaltung aktiv das Recht oder die Möglichkeit für eine weitere Nutzung.
Bewertung abgeben	Leistungsbezüger können ihr Feedback zum Prozess des Leistungsbezug an die Verwaltung übermitteln.	Bewertungen sammeln und analysieren	Die Verwaltung holt Feedback zur Abwicklung des Leistungsbezugs ein, bewertet dies für die weitere Gestaltung und Optimierung eines Prozesses.
		Leistung intern und extern teilen	Die Ergebnisse der Leistung werden für die Weiternutzung geteilt, dies kann intern (innerhalb der Verwaltung) oder extern sein. Beispiele: Nachnutzung von Code, Entwicklungen, Apps.
		Aufbewahrungsfristen Dossier überwachen	Die Verwaltungseinheit überwacht die Aufbewahrungsfrist der Geschäftsfalldossiers in der ruhenden Ablage.
		Dossier Staatsarchiv anbieten	Nach Ablauf der Aufbewahrungsfrist bietet die Verwaltungseinheit das Geschäftsfalldossier dem Staatsarchiv zur Übernahme an.
		Dossier löschen (in Absprache mit Staatsarchiv)	Übernimmt das Staatsarchiv ein Geschäftsfalldossier nicht, ist die Verwaltungseinheit verpflichtet, dieses zu löschen.

Sicht Leistungsbezüger		Sicht Leistungserbringer	
Name	Erläuterung	Name	Erläuterung
Sich austragen	Leistungsbezüger möchte oder kann den Login nicht weiter nutzen und will sein Konto schliessen. (Rückabwicklung von Sich registrieren).	Login entfernen	Die Verwaltung entfernt den Login des Leistungsbezügers sowie damit verbundene personenbezogene Daten ausserhalb des Dossiers.

Tabelle 7: Fachliche Funktionen- – Abschliessen

4 Beispiel

E-Gov-Navigator Kanton Zürich: Planungshilfe für Digitalisierungsvorhaben: <https://egov-navigator.ch/>

5 Sicherheitsüberlegungen

Es sind die anwendbaren gesetzlichen Grundlagen der betroffenen Verwaltungseinheiten zu berücksichtigen.

6 Haftungsausschluss/Hinweise auf Rechte Dritter

eCH-Standards, welche der Verein **eCH** dem Benutzer zur unentgeltlichen Nutzung zur Verfügung stellen oder welche **eCH** referenzieren, haben nur den Status von Empfehlungen. Der Verein **eCH** haftet in keinem Fall für Entscheidungen oder Massnahmen, welche der Benutzer auf Grund dieser Dokumente trifft und / oder ergreift. Der Benutzer ist verpflichtet, die Dokumente vor deren Nutzung selbst zu überprüfen und sich gegebenenfalls beraten zu lassen. **eCH**-Standards können und sollen die technische, organisatorische oder juristische Beratung im konkreten Einzelfall nicht ersetzen.

In **eCH**-Standards referenzierte Dokumente, Verfahren, Methoden, Produkte und Standards sind unter Umständen markenrechtlich, urheberrechtlich oder patentrechtlich geschützt. Es liegt in der ausschliesslichen Verantwortlichkeit des Benutzers, sich die allenfalls erforderlichen Rechte bei den jeweils berechtigten Personen und/oder Organisationen zu beschaffen.

Obwohl der Verein **eCH** all seine Sorgfalt darauf verwendet, die **eCH**-Standards sorgfältig auszuarbeiten, kann keine Zusicherung oder Garantie auf Aktualität, Vollständigkeit, Richtigkeit bzw. Fehlerfreiheit der zur Verfügung gestellten Informationen und Dokumente gegeben werden. Der Inhalt von **eCH**-Standards kann jederzeit und ohne Ankündigung geändert werden.

Jede Haftung für Schäden, welche dem Benutzer aus dem Gebrauch der **eCH**-Standards entstehen ist, soweit gesetzlich zulässig, wegbedungen.

7 Urheberrechte

Wer **eCH**-Standards erarbeitet, behält das geistige Eigentum an diesen. Allerdings verpflichtet sich die Erarbeitenden, ihr betreffendes geistiges Eigentum oder ihre Rechte an geistigem Eigentum anderer, sofern möglich, den jeweiligen Fachgruppen und dem Verein **eCH** kostenlos zur uneingeschränkten Nutzung und Weiterentwicklung im Rahmen des Vereinszweckes zur Verfügung zu stellen.

Die von den Fachgruppen erarbeiteten Standards können unter Nennung der jeweiligen urhebenden Person von **eCH** unentgeltlich und uneingeschränkt genutzt, weiterverbreitet und weiterentwickelt werden.

eCH-Standards sind vollständig dokumentiert und frei von lizenz- und/oder patentrechtlichen Einschränkungen. Die dazugehörige Dokumentation kann unentgeltlich bezogen werden.

Diese Bestimmungen gelten ausschliesslich für die von **eCH** erarbeiteten Standards, nicht jedoch für Standards oder Produkte Dritter, auf welche in den **eCH**-Standards Bezug genommen wird. Die Standards enthalten die entsprechenden Hinweise auf die Rechte Dritter.

Anhang A – Referenzen & Bibliographie

Keine

Anhang B – Mitarbeit & Überprüfung

Lukas Weibel	Sicherheitsdirektion Kanton Zürich
Marcel Oberer	Abraxas Informatik AG
Alexander Kämpfer	Bundeskanzlei
Michael Schröder	Ergon Informatik AG
Stefan Haller	Linkyard AG
Franziska Moser	Staatskanzlei Kanton Zürich

Anhang C – Abkürzungen und Glossar

Leistungsbezüger Synonyme: Kundinnen, Kunden, Klienten, Betroffene

Anhang D – Änderungen gegenüber Vorversion

Diese Version wurde komplett überarbeitet. Im Wesentlichen hat folgendes geändert:

- Die neue Version ist als Standard mit normativem Charakter ausgestaltet (bisher Best Practice).
- Der normative Charakter entsteht auf 2 Ebenen: 1. Eine Checkliste (Kapitel 2.2.2), die definiert, ob der Standard anwendbar ist. 2. Wenn er anwendbar ist, welche fachlichen Funktionen (Kapitel 3.1) vorkommen können und wie diese zu verstehen sind.
- eCH-0122 ist nicht mehr Voraussetzung für eCH-0123, damit die Genehmigung von Version 2.0.0 von eCH-0123 davon nicht mehr abhängig ist und dadurch schneller in Kraft gesetzt werden kann.
- Der Reifegrad wurde als "implementiert" taxiert, da der Standard im Kanton Zürich so implementiert ist und u. a. darauf basierend das neue Dokument entstanden ist.
- Anstelle einer Strukturierung in Vertrieb (bisheriger eCH-0123), Produktion (eCH-0124) und Kommunikation (eCH-0125), verteilt auf drei verschiedene Dokumente, erfolgt die Strukturierung neu in Suchen & Erkennen, Anfragen & Auffordern, Erbringen & Begleiten, Ausliefern & Beziehen sowie Abschliessen in einem einzigen Dokument (vorliegender eCH-0123).

Anhang E – Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Kontext eCH-Standards und –Hilfsmittel	4
Abbildung 2: Positionierung des Standards eCH-0123 im HERMES-Phasenmodell 2022.....	5
Abbildung 3: Phasen des Verwaltungsverfahrens	12
Abbildung 4: Übersicht fachliche Funktionen und ihre Prozessschritte (rosa Leistungsbezüger, blau Leistungserbringer)	14

Anhang F – Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: E-Government-Prinzipien	7
Tabelle 2: Fragen zur Abklärung der E-Government-Relevanz	10
Tabelle 3: Fachliche Funktionen- – Suchen & Erkennen	15
Tabelle 4: Fachliche Funktionen- – Anfragen & Auffordern	19
Tabelle 5: Fachliche Funktionen- – Erbringen & Begleiten	23
Tabelle 6: Fachliche Funktionen- – Ausliefern & Beziehen.....	24
Tabelle 7: Fachliche Funktionen- – Abschliessen.....	26